くらしの情報誌

くらしの広場

2012年 夏号

品川区消費者センター ☎5718-7181　品川区大井1-14-1大井1丁目共同ビル4階

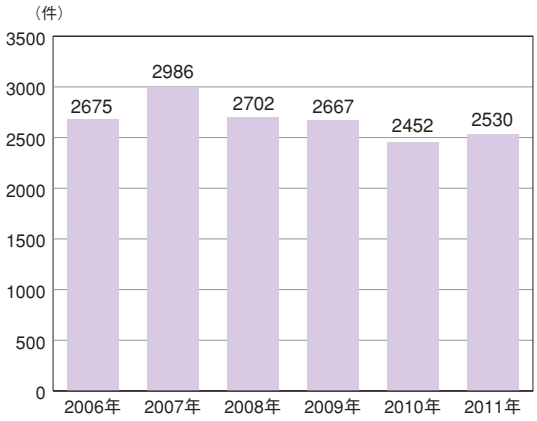
2011年 消費生活相談状況

1　相談件数の推移

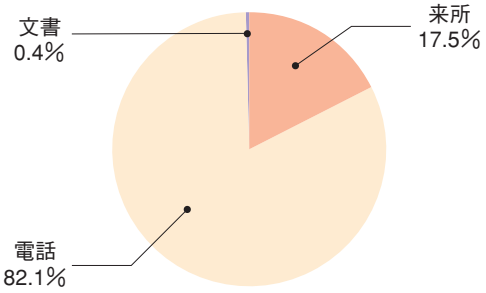
2011 年度の相談は 2,530 件で前年度より若干増加しましたが、この３年間はほぼ 2,500 件前後で推移しています。（図 - 1）

相談方法は、電話相談が約 82.1%を占め（図 - 2）、来所や文書による相談もあります。

図－1　相談件数推移



図－2　相談方法



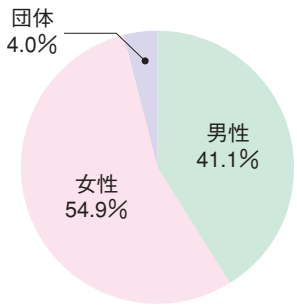
2　契約当事者の内訳

契約当事者は、女性の方が男性より 13%ほど多くなっています。（図 - 3）

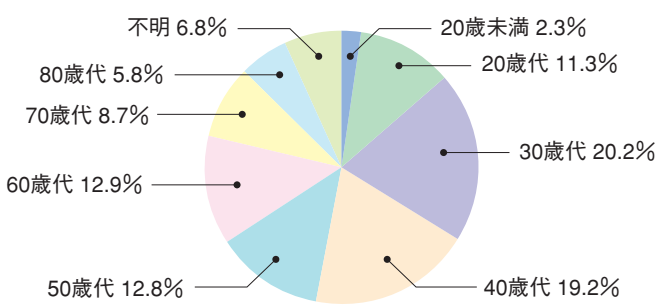
年代別では 30 歳代が 20.2%と最も多く、40 歳代、60 歳代、50 歳代がそれに続きます。

また、70歳代と80歳代以上の合計が14.5%と、高齢者の相談が毎年15%前後を占めます。（図 -4）

図－3　相談件数推移



図－4　当事者（年齢別）



3　相談内容別トップ5（図 -5）

1位は、インターネットの有料サイト利用料金等の不当請求に関する相談『デジタルコンテンツ』です。典型的な例としては、アダルトサイトなどに接続したワンクリック請求や、出会い系サイトに誘われ、相談相手になってもらえればお礼を差し上げるといわれて、クレジットカードや電子マネーで多額の利用料金を払ってしまったという相談などがあります。

2位は、『賃貸アパート』で退去後の敷金の返還や更新料等の相談です。

3位は、『フリーローン・サラ金』で多重債務に関する相談が多く、過払金の返還請求に関する相談は減る傾向にあります。

4位は、『工事・建築・リフォーム』についての相談です。

5位は、『移動通信サービス』についての相談で、持ち歩けるパソコンといわれるスマートフォンやWi-Fiの普及と共に、料金サービスなどが複雑化した内容に伴う相談が増えています。

図－5　商品・サービス別の順位（全体）

順位	商品・サービス	件数
1	デジタルコンテンツ ※1	359
2	賃貸アパート	182
3	フリーローン・サラ金	93
4	工事・建築・リフォーム	57
5	移動通信サービス ※2	55

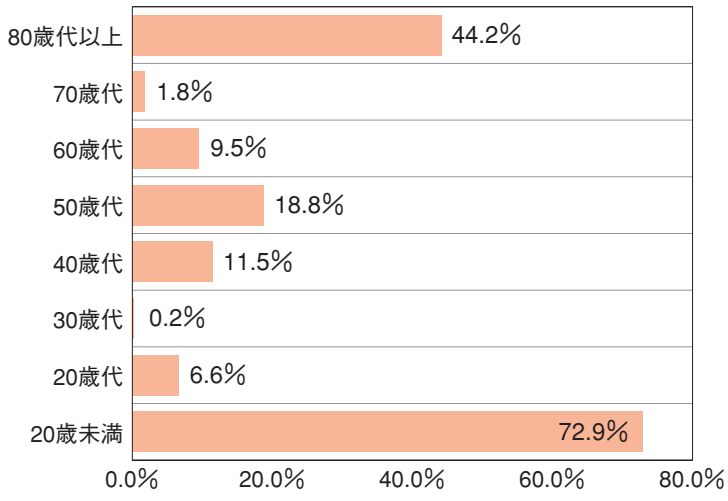
※1　携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報（アダルトサイト・出会い系サイトを含む）

※2　携帯電話等の移動通信及びそれらに付帯するサービス。

4　契約当事者以外からの相談割合

相談者と契約当事者が必ずしも同じとは限らず、20歳未満の未成年者は親から、80歳代以上の高齢者は家族や見守りの方などからの相談となっています。（図 -6）

図－6　当事者以外の相談の割合



5　高齢者の相談内訳（図 -7）

70歳以上の高齢者の相談の特徴は、相談のうちのトップ10の中で預貯金、ファンド型商品、保険などの相談が23%を占め、金融商品の割合が非常に高いことです。トップ10の中に、役務その他、健康食品、宝くじが入っています。この統計で分かることは、「お金」「健康」などに大きな不安を持っており、不安要素をついた勧誘があることを物語っています。

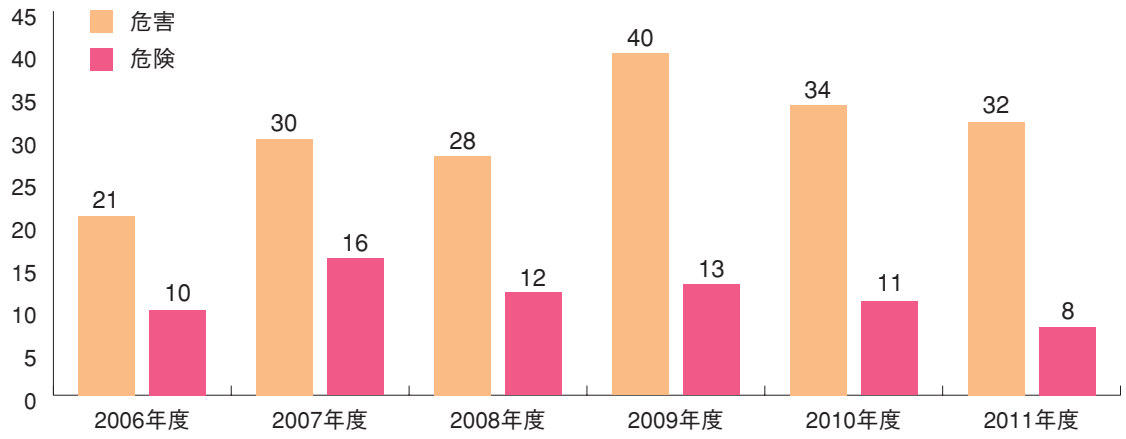
図−7　高齢者の相談トップ10

1	預貯金	36
2	役務その他	20
3	医療サービス	14
4	ファンド型商品	13
5	融資サービス	13
6	生命保険	12
7	デジタルコンテンツ	10
8	フリーローン	10
9	健康食品	10
10	宝くじ	9

6　危害・危険（図 -8）

『危害』とは、商品、サービスによって生命、身体に危害を受けたという相談です。
また、『危険』とは危害には至らなかったが、そのおそれがあったという事故の相談です。
製品に含まれる化学物質によって皮膚障害や重篤な被害を受けたという例があります。

図−8　危害・危険



昨年度は震災の影響を受けて、日本中が省エネルギーへの努力をしました。省エネの為に自転車の利用や、冬場では新しいタイプの湯たんぽなども登場しました。しかしそれに伴う事故の報告も入っています。製品事故から身を守るために、取扱説明書は必ず確認し、異常を感じたらすぐに使うのを止めましょう。そして、日ごろからリコール情報などに気を配りましょう。

お 知 ら せ

消費生活教室

知って安心！インターネット通販利用法
便利なネット通販、でも、こんなトラブルが

日時：８月28日(火)午後２時～４時
場所：第2庁舎3階啓発展示室
申込・お問合せは消費者センターまで

「第38回品川区消費生展」の参加団体募集

日程：25年2月16日(土)～17日(日)
区内で消費生活にかかわる問題を学習し、活動しているグループ・団体
※パネルなどで学習の成果発表ができること

おもちゃの病院に ピエロがやってきます！

こわれたおもちゃをお持ちください。
無料でなおします。
日時：7月28日(土)
場所：消費者センター
（ピエロさんはしなかんPLAZAにいます）
時間：午後1時～3時30分

★ しなかんPLAZA ★ （しながわ観光協会）

品川区の観光情報を提供している観光案内所です。
所在地／品川区大井1-14-1
大井１丁目共同ビル1F
・開館日…火～金曜日
9：30～18：00
土～日曜日
10：00～17：00
・休館日…月曜日・祝日

消費生活相談

毎日生活している中で起きるトラブル、契約や商品に関する疑問など一人で悩まないでください。

消費生活相談員が消費者の立場に立って、解決の糸口や問題点を見出すお手伝いをいたします。

困ったときは、消費者センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル　☎03-5718-7182

受付時間：月～金曜日　午前9：00～午後4：00　第4火曜日午前9：00～午後7：00
土曜日電話相談午後12：30～4：00（祝日休み）
消費者センターの主な仕事や、消費生活相談の内容については品川区ホームページをご覧ください。